

Jaarverslag Klachten VANDAAG 2024

Algemeen

De lijnen bij VANDAAG zijn kort; dit komt ook tot uiting in de manier waarop we met klachten en zorgen omgaan. Ouders spreken in eerste instantie de pedagogisch medewerker of locatiecoördinator aan als ze zich ergens zorgen om maken of ergens ontevreden over zijn. De pedagogische medewerker of locatiecoördinator probeert er met de ouder uit te komen en schakelt zo nodig de leidinggevende in. Meestal wordt de klacht op deze wijze naar tevredenheid afgehandeld.

Alle klachten worden serieus genomen; er wordt uitgebreid gesproken met alle betrokken partijen. Een enkele keer kan een klacht schriftelijk worden afgehandeld, omdat er gemakkelijk een oplossing gevonden kan worden. Mocht de klacht niet naar tevredenheid intern worden opgelost, of mochten ouders een goede reden hebben hier geen gebruik van te kunnen/willen maken, is er de mogelijkheid de klachtenprocedure te volgen van de geschillencommissie, waarbij VANDAAG is aangesloten. Ouders worden op deze mogelijkheid gewezen.

Communicatie over klachtenprocedure

Zorgen en/of klachten worden bij voorkeur in eerste instantie bespreekbaar gemaakt bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan bestaat er een interne klachtenprocedure en een externe procedure bij de Geschillencommissie. Bij de intake wordt dit aan de klanten gemeld en de volledige procedure is opgenomen op onze website www.kindvandaag.nl.

Ouders maken in eerste instantie gebruik van de interne regeling. Wanneer zij dat niet willen, dan kunnen zij gebruikmaken van de externe regeling bij de geschillencommissie.

Het jaarverslag m.b.t. de klachten wordt op onze website gepubliceerd.

Interne klachten 2024

Definitie

In het interne klachtenreglement van VANDAAG kinderopvang is een klacht een schriftelijke uiting van ongenoegen. Het jaarverslag klachten rapporteert over deze klachten.

VANDAAG Kinderopvang vindt het belangrijk om eventuele ontevredenheid over de dienstverlening zo spoedig mogelijk te horen. Wij streven ernaar om klachten voortvarend, persoonlijk en naar tevredenheid op te lossen.

Klacht(en)

In 2025 zijn er geen klachten ontvangen via het klachtenloket.

In een aantal gevallen hebben ouders uit ontevredenheid contact opgenomen met het centraal kantoor of met een locatiecoördinator. Het betrof de volgende klachten:

Broeksterwoude:

Wanneer ouders hun kind komen halen, trekken zij hen zelf de schoenen aan voordat ze naar huis gaan. Hier was het ene kind met de nieuwe schoenen van het andere kind naar huis gegaan. De schoenen kwamen, ondanks navraag, niet meer terug op de locatie. We hebben de schoenen aan ouders vergoed.

Oentsjerk:

Dit betreft een locatie die wij gedurende het jaar hebben overgenomen van Kinderwoud. De klacht was dat de aanvullende voorwaarden van de contracten anders waren, terwijl dit voor ouders en kinderen niet zou veranderen. Dit kwam als verrassing voor ons. We hebben de ouders laten weten dat de onder Kinderwoud bestaande voorwaarden van toepassing bleven en dat bij nieuw contracten onze eigen voorwaarden zouden gelden. Dat geldt natuurlijk ook voor de andere locaties die voorheen bij Kinderwoud hoorden.

Er is ook een klacht binnen gekomen over de behandeling van een kind door een medewerker van het kinderdagverblijf. Ouders vonden haar bot. De locatiecoördinator is in gesprek gegaan met de medewerker over haar handelwijze. Zij herkent zich er wel in dat ze soms wat kort uit de hoek komt in haar communicatie. De medewerker staat open om te leren en zal haar collega's vragen haar erop te wijzen wanneer ze dit doet. Ook de pedagogisch coach zal dit als aandachtspunt meenemen. Evaluatie zal in 2025 plaats vinden.

Jistrum:

Het betreft een locatie die we gedurende het jaar hebben overgenomen van Kinderwoud. Een vader gaf aan dat er te weinig met de kinderen werd ondernomen en dat er te weinig speelgoed aanwezig was. De medewerkers hebben extra coaching ontvangen op hun pedagogische vaardigheden en het inzetten van DOENKIDS voor het organiseren van thematische activiteiten op de groep. Bovendien zijn er extra materialen aangeschaft.

Een andere klacht betreft gebeurtenissen terwijl de kinderen even zonder toezicht (met toestemming van ouders hiervoor) buiten speelden. Ruzie tussen kinderen die wel en niet naar de BSO gaan (de laatsten mogen ook op het plein spelen), die resulteerde in slaan en afpakken van schoenen en stelen uit school. Hoewel het ging om een incident, zijn er nadere afspraken gemaakt met medewerkers en kinderen over het zelfstandig spelen op het schoolplein.

Drachten, mei 2025

Annette de Haan, directeur